

## TEMA: Informação e resposta aos clientes pelos comercializadores sobre medição, leitura e disponibilização de dados no âmbito da faturação

### ENQUADRAMENTO:

A faturação tem-se mantido há já alguns anos como o tema mais reclamado pelos clientes de eletricidade e de gás natural. O [Estudo de literacia dos consumidores na área da energia](#), publicado pela ERSE em setembro de 2020, mostra que “ (...) uma elevada percentagem dos consumidores particulares (57,8%) e também muito significativa dos consumidores empresariais (45,2%), não sabem que tipo de rubricas ou itens se encontram na fatura de eletricidade” revelando dificuldade na sua interpretação

Na base da faturação estão os consumos medidos ou estimados transmitidos pelos operadores das redes de distribuição aos vários comercializadores para cada instalação de consumo. Numa grande parte das respostas às reclamações sobre faturação, os comercializadores transferem habitualmente para o operador da rede de distribuição a prestação de informação ao cliente sobre os dados de consumo que fundamentam os valores constantes da fatura.

A resposta a este tipo de reclamações sobre faturação deve envolver uma colaboração estreita e permanente entre comercializadores e operadores das redes, de modo a que os consumidores possam receber informação completa, clara e adequada, preferencialmente do comercializador, com quem celebraram contrato de fornecimento e do qual esperam o correspondente esclarecimento.

Atentas as suas atribuições em matéria de proteção dos direitos dos consumidores de energia e da supervisão dos mercados, a ERSE entende dever emitir a seguinte recomendação.

## RECOMENDAÇÃO:

A ERSE recomenda:

1. Os comercializadores têm o dever de prestar aos seus clientes todos os esclarecimentos solicitados sobre os elementos contantes da fatura, de que tenham conhecimento, designadamente em matéria de medição, leitura e disponibilização de dados, no âmbito de pedidos de informação ou reclamações referentes a faturação.
2. Para a prestação de informação completa, clara e adequada aos seus clientes, os comercializadores devem recolher junto do operador da rede a que se encontra ligada a instalação do cliente os dados de consumo necessários ao esclarecimento do cliente, assim como outros elementos relevantes sobre o funcionamento do sistema de medição.
3. Os operadores de redes e os comercializadores devem coordenar a sua atuação, trocando entre si toda a informação necessária, através de meios de comunicação expeditos, com vista ao esclarecimento do cliente sobre medição, leitura e disponibilização de dados de consumo referentes à sua instalação de consumo.
4. Na resposta a reclamações sobre faturação, o comercializador deve considerar, quando aplicável, a existência de histórico de consumo do cliente, tendo em conta a sazonalidade, podendo ser adequada a comparação com períodos homólogos.

## FUNDAMENTAÇÃO:

O relacionamento comercial na eletricidade e no gás natural estabelece-se entre o comercializador e o cliente, através da celebração de um contrato de fornecimento (artigo 7.º, n.º 1 do [Regulamento de Relações Comerciais do setor elétrico e do setor do gás](#) – RRC). Sem prejuízo de, nos termos do mesmo preceito regulamentar, algumas matérias como a instalação e o funcionamento dos equipamentos de medição e as leituras integrarem a esfera de responsabilidade do operador da rede, na ausência de contrato, o relacionamento entre o cliente e o operador da rede é assegurado maioritariamente através do comercializador, que representa o cliente no contrato de uso das redes celebrado entre

comercializadores e operadores das redes (artigo 10.º do [Regulamento de Acesso às Redes e às Interligações](#) – RARI). Prevê-se, inclusivamente, que do contrato de uso das redes devem constar os meios de comunicação a estabelecer entre comercializadores e operadores das redes, “(...) de forma a assegurar um elevado nível de informação aos clientes” (artigo 10.º, n.º 5, alínea b) do RARI). Para este objetivo concorrerá, por exemplo, a obrigação de o operador da rede em transmitir aos comercializadores, em prazo curto, todas as leituras recolhidas ou comunicadas pelos clientes (artigo 37.º, n.º 12 do RRC).

Por sua vez, das condições gerais que devem integrar os contratos de uso das redes, aprovadas pela ERSE (Anexo I do [Despacho n.º 18899/2010](#), de 21 de dezembro), resulta o dever de o comercializador em assegurar através dos contratos de fornecimento celebrados com os seus clientes a observância das regras relativas a matérias que integram o âmbito de atividade do operador da rede, nomeadamente no que se refere a equipamentos de medição, leituras, interrupções de fornecimento, entre outros (4.2).

Também o [Regulamento da Qualidade de Serviço](#) reitera o dever de colaboração entre comercializadores e operadores das redes (artigo 7.º), especificando prazos e procedimentos relativos a reclamações sobre faturação e funcionamento do equipamento de medição (artigos 64.º e 65.º). Prevê-se designadamente a possibilidade de o comercializador solicitar diretamente ao operador da rede uma intervenção junto do local de consumo ou o contacto com o cliente.